



LES ECHOS DU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DES 17, 18 ET 19 MARS 2026

Information/consultation du CSE sur la nouvelle organisation de l'EIS

Il est présenté que l'organisation actuelle de l'EIS repose sur 17 pôles polyvalents, complétés par des équipes mixtes réparties entre une expertise corporelle vol et une expertise habitation, sous la responsabilité de 2 responsables nationaux distincts. Les effectifs se composent actuellement de 42 inspecteurs corporels, 110 experts bâtiment et 51 secrétaires.

Le projet de réorganisation prévoit une transformation significative de cette structure, avec la création de pôles spécialisés.

4 pôles dédiés à l'inspection corporelle seraient constitués.

Chaque pôle serait composé d'un responsable de pôle inspection corporelle, 7 à 8 inspecteurs corporel et 1 à 2 assistantes Inspection Corporelle.

Dans ce cadre, les inspecteurs corporels seraient exclusivement affectés aux dossiers corporels, avec une réduction des effectifs à environ 30 inspecteurs, contre 42 actuellement, ainsi qu'un effectif de 8 secrétaires.

Par ailleurs, 12 experts corporels seraient réorientés vers des fonctions d'expertise habitation, incluant le traitement de tous types de dossier MGAR.

En parallèle, **11 pôles d'expertise habitation seraient créés**, chacun encadré par un responsable de pôle et composé de 8 à 14 experts. Cette réorganisation s'accompagne de **la mise en place de 3 équipes d'assistantes de gestion**, regroupant chacune entre 13 et 14 salariées. La fonction actuelle de **secrétaire d'expert habitation serait supprimée** au profit d'un poste d'**assistante de gestion classe 3**, dans une logique de mutualisation des activités et de montée en compétence. Les experts habitation verraient également leur **périmètre élargi** avec l'intégration des dossiers de vol.

La nouvelle organisation cible s'articule autour de deux grands ensembles :

1) Corporel DA IARD

- 1 responsable inspection corporelle
- 1 référent coordinateur technique
- 1 secrétaire
- 4 Responsables de Pôle Inspection Corporelle
- 30 inspecteurs corporels
- 8 secrétaires inspection corporelle

2) National Matériel et Fréquence

- 1 responsable expertise Habitation
- 2 coordinateurs opérationnel et technique
- 1 secrétaire
- 11 Responsable de Pôle expertise Habitation
- 120 Experts habitation y compris vol
- 3 équipes d'assistante de gestion:
 - 3 Responsables d'équipe d'assistante
 - 14 assistantes
 - 14 assistantes
 - 13 assistantes

La Direction précise que cette réorganisation s'effectuerait à **iso effectif** et **sans modification des affectations géographiques**. Chaque salarié concerné bénéficierait d'un entretien individuel avec son manager ou la direction des ressources humaines afin d'accompagner cette transition et d'échanger sur les évolutions envisagées.

Enfin, **le CSE a mandaté un cabinet indépendant afin de réaliser une expertise**, dans l'objectif d'approfondir l'analyse du projet, d'en mesurer les enjeux et de disposer d'un éclairage objectif.

Information relative aux objectifs 2026 : focus Mutuelle Ociane Matmut suite aux présentations de décembre 2025

La Direction présente une organisation des objectifs commerciaux fondée sur quatre piliers qui sont :

- Le Développement de la multi détention
- La fidélisation
- L'augmentation des projets commerciaux
- Le Respect des particularités sectorielles

Elle souligne que **les objectifs tiennent compte des réalités de terrain**, à l'image des commerciaux disposant déjà d'un portefeuille conséquent, pour lesquels l'accent est davantage mis sur la **fidélisation** que sur la conquête. De même, les salariés intégrant l'entreprise **en cours d'année** bénéficient d'une **proratisation de leurs objectifs**.

La saisonnalité propre à l'activité santé est également intégrée dans le calendrier des objectifs, ceux-ci étant construits en lien avec les directeurs commerciaux et servant de base à l'élaboration du budget annuel. Les actions promotionnelles et partenariats sont présentés comme des leviers complémentaires de développement.

L'objectif affiché pour 2026 est une **augmentation de 9 400 personnes couvertes**. Le versement du variable collectif est conditionné à l'atteinte de **100 % de l'objectif d'équipe et de 70 % de l'objectif individuel**, tandis que des dispositifs sont déployés pour limiter la perte de clients. La Direction affirme par ailleurs que les règles d'attribution sont objectives et transparentes.

La CGT questionne la Direction sur la solution apportée à certaines pratiques. Elle a notamment soulevé un détournement de règles non formalisées. Si **la Direction** indique avoir depuis documenté le dispositif de rémunération variable et précisé les règles applicables, elle **qualifie les pratiques constatées de « malines » plutôt qu'illégales**.

La CGT conteste fermement cette appréciation, considérant que de tels comportements, lorsqu'ils se font au détriment d'autres salariés, relèvent d'une forme de tricherie incompatible avec le principe d'égalité des chances. Elle insiste sur la **mise en place d'un cadre strictement équitable** au moment de l'attribution des variables. Malgré les affirmations de la Direction quant aux mesures prises, la CGT relève une **forme de légèreté dans les réponses de la Direction métier et s'interroge sur la réalité des rappels effectués sur le terrain**.

S'agissant des conditions de travail et de l'organisation des centres d'appel, **la CGT interroge la Direction sur l'absence d'extension de l'accord CDRS à Ociane**, alors même que celui-ci répondait à des problématiques de turn-over et d'horaires tardifs. **La Direction indique que cet accord relevait d'une organisation spécifique** et qu'**aucune difficulté particulière** n'est identifiée à MOM, le développement de l'activité expliquant selon elle les recrutements importants.

La CGT demande des données précises sur le turn-over, en particulier selon l'ancienneté et les horaires, afin de distinguer les départs effectifs de l'entreprise des mobilités internes. Elle **insiste également sur la nécessité d'analyser les départs précoces des salariés recrutés**. **La Direction évoque pour sa part un phénomène sociétal**, notamment chez les jeunes salariés, sans reconnaître de problématique structurelle.

Concernant les objectifs commerciaux, **la CGT relaie les remontées de nombreux salariés faisant état d'objectifs jugés de plus en plus difficilement atteignables**. Elle **regrette l'absence de prise en compte de ces alertes** par **la Direction**, qui affirme ne pas en disposer et **considère que les objectifs sont atteints chaque année**.

La CGT insiste également sur la nécessité d'aller au-delà de la simple proratisation pour les salariés arrivant en cours d'année, **en intégrant des critères tels que l'expérience, le niveau de formation ou les résultats antérieurs**. Elle rappelle que **l'égalité ne saurait se confondre avec l'équité**. **La Direction** indique prendre en compte les données passées, tout en affirmant que **les objectifs sont définis par des professionnels du terrain** et qu'il n'y a pas lieu de **remettre en cause leur pertinence**.

La CGT intervient également sur la question de l'adaptation des objectifs pour les salariés en situation de handicap, pour lesquels **la Direction indique ne pas prévoir d'aménagement spécifique des objectifs**, faute de situations identifiées nécessitant une telle adaptation

Enfin, **la CGT déplore le caractère** parfois évasif des réponses apportées et la posture de la Direction, qu'elle juge **peu ouverte aux préconisations de l'instance représentative du personnel**. Elle rappelle **son rôle dans la défense des intérêts des salariés et la nécessité d'un dialogue respectueux et constructif**. Elle souligne également **l'incohérence consistant à ne pas disposer d'éléments chiffrés en séance tout en affirmant la pertinence des objectifs fixés**. **La Direction réaffirme pour sa part son pouvoir de gestion** et son attachement à un équilibre dans les échanges, tout en **maintenant que les objectifs sont atteignables** et que le système de rémunération variable vise à accompagner la création de valeur et non à priver les salariés de leur rémunération

Présentation du bilan relatif à la double écoute et l'enregistrement des appels au sein de CDRS

La Direction rappelle que le dispositif d'enregistrement des communications **s'inscrit dans un cadre réglementaire strict**, non permanent ni systématique, **limité à 26 semaines par an et à 10 % des appels**.

Les salariés sont informés de ces enregistrements, lesquels sont réalisés en conformité avec les exigences du RGPD et le Délégué à la Protection des Données (DPO). **Les données sont conservées selon des durées limitées**, avec une suppression automatique des enregistrements au bout de **3 mois** et des documents associés au bout d'un an, seuls des **personnels habilités pouvant y accéder**.

La Direction précise que ce cadre est susceptible d'évoluer prochainement. Les finalités affichées sont la protection des collaborateurs, l'amélioration de la relation client, la montée en compétence et la diffusion des bonnes pratiques. Après des retards liés à des évolutions techniques, notamment autour des outils de téléphonie, le dispositif est désormais pleinement opérationnel.

Selon la Direction, le retour d'expérience initial de 2021 **met en avant des bénéfices** tant pour les salariés, en termes de prise de recul et de formation, que pour les managers, via un suivi plus individualisé. L'actualisation réalisée en 2026 souligne des apports en matière de **sécurisation face aux incivilités**, de progression professionnelle et de **valorisation des pratiques positives**, tout en identifiant certains axes d'amélioration.

La CGT intervient afin de clarifier les droits des salariés au regard du RGPD, en particulier **sur l'accès et la suppression des données**. Il est précisé que toute demande d'accès ou de suppression est traitée par le DPO selon un **processus identique à celui applicable aux sociétaires**, et que les données ne sont de toute façon pas conservées au-delà des délais réglementaires. **La CGT propose la mise en place d'une foire aux questions à destination des salariés afin de mieux les informer sur leurs droits**. Elle interroge également la Direction sur la question du **consentement des salariés au regard de l'article 6 du RGPD**. La Direction indique qu'**aucune évolution des contrats de travail** n'est à ce stade prévue et qu'**une analyse complémentaire sera menée** avec le DPO afin d'évaluer la nécessité d'adapter les pratiques.

S'agissant du déploiement, **la Direction précise qu'aucun calendrier n'est encore arrêté pour certains périmètres**, notamment les agences, pour lesquelles une mise en œuvre est envisagée à l'horizon 2027, tandis que la date reste à définir pour d'autres entités. **La CGT interroge les modalités d'accompagnement des salariés en cas de difficultés récurrentes**. La Direction indique que **l'accompagnement relève d'une approche individualisée**, définie conjointement entre le manager et le salarié, avec la possibilité de mobiliser des formations en cours d'année, indépendamment du plan initial.

La CGT revient également sur les problématiques de formation et de prise en main de l'outil, déjà soulevées lors d'un précédent CSE, et obtient confirmation qu'une information complémentaire a été diffusée aux salariés. **Elle questionne par ailleurs les modalités d'accès aux enregistrements** en cas d'absence d'un manager, ainsi que les règles de délégation. **La Direction précise que ces accès sont encadrés** et que seule la ligne managériale directe (n+1, n+2) a des habilitations pour y accéder.

Enfin, **la CGT s'interroge sur l'intensité du suivi des salariés, compte tenu du cumul des dispositifs existants** (enregistrements, double écoute, suivi au poste). **La Direction indique qu'il n'existe pas de seuil minimal ou maximal** strictement défini, la fréquence étant laissée à l'appréciation du manager en fonction de l'expérience et des besoins du salarié.

Owlink : déploiement de la solution auprès de la mutuelle des sapeurs pompiers.

Le projet concerne un périmètre de 30 000 adhérents. Le déploiement a eu lieu le 1er janvier et de nombreux dysfonctionnements techniques demeurent en cours de correction.

La Direction indique que les derniers correctifs sont en cours de livraison et estime que le projet approche de son aboutissement. Des spécificités techniques, notamment celles de la MNSPF avec plusieurs niveaux de créanciers et certaines particularités de gestion, complexifient encore les développements. Les **versions définitives des programmes sont annoncées pour la fin du mois de mars**.

A propos de la **migration d'AIA à OWLINK**. Les retours des recetteurs mettent toutefois en évidence **des difficultés significatives, en particulier un défaut de circulation de l'information et un manque de formation adaptée**. Ceux-ci, bien qu'impliqués en soutien des dispositifs de formation assurés par les assistants techniques, constatent que **certaines fonctionnalités ne sont pas encore accessibles** alors même que les sessions de formation sont maintenues. Les gestionnaires prestations santé spécialisés doivent bénéficier de compléments de formation sur des axes essentiels de leur activité, mais ces **formations ne sont à ce jour pas planifiées** en raison de l'indisponibilité persistante de certaines fonctionnalités.

Le mode opératoire évolue régulièrement, conduisant les salariés à **devoir s'auto-former** lors de sessions hebdomadaires limitées à une demi-journée. **Le ressenti majoritaire fait état d'une formation jugée incomplète et insuffisamment structurée**, les nombreux bugs ne permettant pas une appropriation sereine de l'outil en vue de l'échéance de déploiement actuellement fixée au 1er mai.

La CGT est intervenue afin de solliciter des éléments précis sur les premiers retours, les éventuels écarts entre le prévisionnel et la situation actuelle ainsi que sur le calendrier de déploiement.

Elle a également **interrogé la Direction sur les critères retenus pour une décision de type « go » ou « no go »**. La Direction précise qu'elle ne dispose pas de supports consolidés à ce jour. Elle **est actuellement en phase de sécurisation du déploiement du projet, ce qui empêche toute comparaison formelle entre les prévisions et la réalisation**, compte tenu de l'évolution quotidienne du projet. **Un point d'information sera réalisé lors du CSE d'avril**, essentiellement sur la confirmation ou l'ajustement du calendrier.

La CGT a insisté sur la réalité du terrain, marquée par des dysfonctionnements persistants empêchant une utilisation complète de l'outil, l'absence de planification des formations complémentaires et des conditions d'apprentissage jugées insuffisantes. **Les élus de la CGT soulignent que ces difficultés génèrent un stress important chez les salariés**, qui ne disposent pas des moyens nécessaires pour s'entraîner correctement et se préparer efficacement, et **alerte sur un sentiment de désorganisation et de perte de repères**.

En réponse, **la Direction précise que la date du 1er mai n'est pas arrêtée de manière définitive** et qu'**aucun déploiement ne sera engagé tant que les salariés ne seront pas suffisamment formés**. Elle affirme **porter une attention particulière** à la capacité des salariés à s'approprier l'outil dans de bonnes conditions.

La CGT indique comprendre les contraintes inhérentes à un projet de cette ampleur, mais **insiste sur le fait que les inquiétudes des salariés ne relèvent pas uniquement de la nouveauté, mais bien d'un déficit réel de formation lié aux difficultés techniques persistantes**.

La Direction s'engage à assurer une communication transparente sur l'évolution du projet, avec une information transmise en amont du prochain CSE prévu fin avril, dans un souci affiché de clarté.

Pour accéder à l'ensemble des informations détaillées et suivre de près les sujets abordés en CSE, nous vous invitons à rejoindre la CGT.

Nous sommes des salariés qui n'acceptent plus que "ce qui est bon pour nous" soit décidé à notre place sans consultation préalable.

Nous sommes à votre écoute pour relayer vos voix, vos interrogations, vos revendications et vous assistons individuellement et collectivement avec détermination.

Nous nous engageons au service du collectif.

Rejoignez nous, syndiquez vous !

<https://www.cgt-matmut.fr/se-syndiquer/>

CGT
M A T M U

COORDONNÉES

SYNDICAT CGT UES MATMUT
66 RUE DE SOTTEVILLE 76100 ROUEN

contact@cgt-matmut.fr

06.64.74.04.22
<https://www.cgt-matmut.fr>

